

客房服务员国家职业技能标准

(2009 年修订)

1. 职业概况

1.1 职业名称

客房服务员。

1.2 职业定义

在饭店、宾馆、旅游客船等场所清洁和整理客房，并提供客房服务的人员。

1.3 职业等级

本职业共设三个等级，分别为：初级(国家职业资格五级)、中级(国家职业资格四级)、高级(国家职业资格三级)。

1.4 职业环境

室内，常温。

1.5 职业能力特征

具有良好的语言表达能力；能获取、理解外界信息，并对信息进行分析、判断；具有一定的计算能力；具有良好的动作协调性。

1.6 基本文化程度

初中毕业。

1.7 培训要求

1.7.1 培训期限

全日制职业学校教育，根据其培养目标和教学计划确定。晋级培训期限：初级不少于 80 标准学时；中级不少于 90 标准学时；高级不少于 100 标准学时。

1.7.2 培对教师

培训初级、中级、高级客房服务员的教师应具有本职业高级职业资格证书 2 年以上或本专业中级以上专业技术职务任职资格。

1.7.3 培训场地设备

理论知识培训在满足教学需要的标准教师进行，技能操作在标准客房或模拟场所进行。

1.8 鉴定要求

1.8.1 适用对象

从事或准备从事本职业的人员。

1.8.2 申报条件

——初级(具备以下条件之一者)

(1)经本职业初级正规培训达规定标准学时数,并取得结业证书。

(2)在本职业连续见习工作2年以上。

——中级(具备以下条件之一者)

(1)取得本职业初级职业资格证书后,连续从事本职业工作3年以上,经本职业中级正规培训达规定标准学时数,并取得结业证书。

(2)取得本职业初级职业资格证书后,连续从事本职业工作5年以上。

(3)连续从事本职业工作7年以上。

(4)取得经人力资源和社会保障行政部门审核认定的、以中级技能为培养目标的中等以上职业学校本职业(专业)毕业证书。

——高级(具备以下条件之一者)

(1)取得本职业中级职业资格证书后,连续从事本职业工作4年以上,经本职业高级正规培训达规定标准学时数,并取得结业证书。

(2)取得本职业中级职业资格证书后,连续从事本工作6年以上。

(3)取得高级技工学校或经人力资源和社会保障行政部门审核认定的、以高级技能为培养目标的高等职业学校本职业(专业)毕业证书。

(4)取得本职业中级职业资格证书的大专以上本专业或相关专业毕业生,连续从事本职业工作2年以上。

1.8.3 鉴定方式

分为理论知识考试和技能操作考核。理论知识考试采用闭卷考试方式,技能操作考核采用现场或模拟场所实际操作、口试等方式。理论知识考试和技能操作考核均实行百分制,成绩达60分以上者为合格。

1.8.4 考评人员与考生配比

理论知识考试考评人员与考生配比为1:15,每个标准教室不少于2名考评人员;技能操作考核考评员与考生配比为1:20,且不少于3名考评员。

1.8.5 鉴定场所设备

理论知识考试在标准教师进行，技能操作考核在标准客房或模拟场所进行。

二、基本要求

2.1 职业道德

2.1.1 职业道德基本知识

2.1.2 职业守则

- (1) 热情友好，宾客至上。
- (2) 遵纪守法，诚实守信。
- (3) 文明礼貌，优质服务。
- (4) 团结协作，顾全大局。
- (5) 安全操作，注重环保。

2.2 基础知识

2.2.1 客房产品知识

- (1) 客房种类。
- (2) 床的种类。
- (3) 客房功能布局。
- (4) 客房设备用品。

2.2.2 清洁剂和清洁器具知识

- (1) 清洁剂。
- (2) 清洁器具。

2.2.3 面层材料维护保养知识

- (1) 地面面层材料维护保养。
- (2) 墙面材质维护保养。

2.2.4 安全生产与环境保护知识

- (1) 安全操作规程。
- (2) 防盗防火知识。
- (3) 绿色饭店知识。

2.2.5 服务心理学与沟通技巧

- (1) 服务心理学。
- (2) 沟通技巧。

2.2.6 客房常用英语

- (1) 常用词汇。
- (2) 日常服务英语。
- (3) 情景会话。

2.2.7 相关法律法规知识

- (1) 《中华人民共和国合同法》相关知识。
- (2) 《中华人民共和国消防法》相关知识。
- (3) 《中华人民共和国消费者权益保护法》相关知识。
- (4) 《中华人民共和国治安管理处罚法》相关知识。
- (5) 《旅游安全管理暂行办法》相关知识。
- (6) 《旅馆业治安管理办法》相关知识。

三、工作要求

本标准对初级、中级、高级客房服务员的技能要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

3.1、初级

| 职业功能 | 工作内容 | 技能要求 | 相关知识 |
|----------|--------------|---|---|
| 一、客房清扫整理 | (一) 清扫客房前的准备 | 1. 能了解核实客房状态 2. 能安排客房清扫顺序 3. 能布置房务工作车 4. 能备齐清洁剂和清洁器具 | 1. 客房状态及清扫整理要求 2. 房务工作车布置要求 3. 清洁剂和清洁器具配备要求 |
| | (二) 客房日常清扫整理 | 1. 能清扫走客房 2. 能清扫住客房 3. 能整理空房 4. 能简单整理客房 | 1. 客房清扫整理的基本方法 2. 走客房清扫注意事项 3. 住客房清扫注意事项 |
| 二、客房杀毒消毒 | (一) 消毒剂配制 | 1. 能按百分比和份数比配制消毒剂 2. 能配置常用消毒剂(液) 3. 能保管消毒剂 | 1. 常用消毒剂的名称和用途 2. 消毒剂配制和使用注意事项 |
| | (二) 客房消毒 | 1. 能对卧室进行消毒 2. 能对卫生间进行消毒 | 1. 客房消毒注意事项 2. 卫生防疫常识 |
| | (三) 客用品消毒 | 1. 能对杯具进行消毒 2. 能对电话机进行消毒 | 1. 杯具消毒注意事项 2. 电话机消毒要求 |

| | | | |
|-----------|------------|--|---|
| 三、客房对客房服务 | (一) 楼层迎宾服务 | 1. 能进行宾客抵店前的准备工作 2. 能提供宾客抵店时的迎接服务 | 1. 迎接散客注意事项 2. 迎接团队宾客注意事项 |
| | (二) 住店日常服务 | 1. 能提供茶水、饮料服务 2. 能提供微型酒吧服务 3. 能提供开夜床服务 4. 能提供洗衣服务 5. 能提供擦鞋服务 6. 能提供租借物品服务 | 1. 常用茶叶、饮料知识 2. 微型酒吧物品配备 3. 洗衣服务项目和注意事项 |
| | (三) 送客服务 | 1. 能进行宾客离店前的准备工作 2. 能提供散客和团队宾客送别服务 3. 能检查走客房 4. 能报告宾客遗留物品 | 1. 走客房检查要求及注意 2. 宾客遗留物品处理规定 |

3.2 中级

| 职业功能 | 工作内容 | 技能要求 | 相关知识 |
|----------|----------------|--|---|
| 一、客房清扫整理 | (一) 客房计划卫生 | 1. 能安排客房计划卫生 2. 能进行客房计划卫生工作 | 1. 计划卫生的意义 2. 客房计划卫生的内容 3. 计划卫生工作注意事项 |
| | (二) 楼层公共区域清洁保养 | 1. 能清洁保养楼层走廊 2. 能清洁保养工作间 3. 能情节保养安全楼梯 | 1. 楼层公共区域清洁保养项目 2. 楼层公共区域清洁保养要求 |
| 二、客房对客服务 | (一) 代办服务 | 1. 能提供宾客修理物品服务 2. 能提供宾客递送转交物品服务 | 1. 代办服务的项目 2. 代办服务注意事项 |
| | (二) 针对性服务 | 1. 能提供贵宾、商务客人等宾客针对性服务 2. 能向相关部门提供宾客需求信息 | 1. 针对性服务的内涵和要求 2. 客史档案常识 |
| | (三) 会议布置与服务 | 1. 能布置 20 人以内的小型会议室 2. 能准备会议所需设备和用品 3. 能提供饮品服务 | 1. 会议礼仪常识 2. 投影仪等会议设备使用常识 |
| | (四) 特殊情况处理 | 1. 能处理“请勿打扰”房 2. 能处理贵宾报失事宜 3. 能及时报警 | 1. “请勿打扰”房处理规范 2. 受理宾客报失注意事项 |

| | | | |
|---------|--------------|----------------------------------|----------------------------|
| 三、客用品管理 | (一) 楼层库房管理 | 1. 能保管楼层库房物品 2. 能进行楼层库房物品盘点工作 | 1. 楼层库房库存条件 2. 物品盘点知识 |
| | (二) 客用品配备和领发 | 1. 能配备客用品 2. 能领发客用品 | 1. 客用品配备标准 2. 客用品领发注意事项 |

3.3 高级

| 职业功能 | 工作内容 | 技能要求 | 相关知识 |
|----------|------------|---|---|
| 一、客房布置 | (一) 贵宾房布置 | 1. 能布置 V1 客房 2. 能布置 V2 客房 3. 能布置 V3 客房 4. 能布置 V4 客房 | 1. 贵宾的分类 2. 贵宾房布置要求 |
| | (二) 长包房布置 | 1. 能布置公寓长包房要求 2. 能布置办公长包房 | 1. 公寓长包房布置要求 2. 办公长包房布置要求 |
| | (三) 特色客房布置 | 1. 能布置新婚房、女性客房等特色房 2. 能向宾客介绍特色客房 | 1. 特色客房知识 2. 产品介绍基本技巧 |
| 二、客房对客服务 | (一) 特殊宾客服务 | 1. 能提供残障宾客服务 2. 能提供伤病宾客服务 3. 能提供醉酒宾客服务 4. 能向相关部门提供特殊宾客服务 | 1. 残障宾客服务注意事项 2. 伤病宾客服务注意事项 3. 醉酒宾客服务注意事项 |
| | (二) 疑难问题处理 | 1. 能受理宾客投诉 2. 能受理损坏物品事宜 3. 能对突发事件采取有效措施 | 1. 宾客投诉心理分析 2. 处理宾客投诉的原则和技巧 |
| 三、客房楼面管理 | (一) 客房检查督导 | 1. 能检查客房清洁保养质量 2. 能进行现场督导 | 1. 查房的程序和方法 2. 督导方法和技巧 |
| | (二) 客用品管理 | 1. 能对客用品进行定额管理 2. 能对客用品进行日常管理 | 1. 客用品的分类 2. 客用品管理制度 |
| | (三) 员工培训 | 1. 能制订初级、中级客房服务员培训计划 2. 能编写培训方案 3. 能进行初级、中级客房服务员专业理论和技能培训 | 1. 培训计划的分类 2. 培训方案编写规范 3. 培训方法和技巧 |

四、比重表

4.1 理论知识

| 项目 | | 初级 (%) | 中级 (%) | 高级 (%) |
|------|--------|--------|--------|--------|
| 基本要求 | 职业道德 | 5 | 5 | 5 |
| | 基础知识 | 20 | 20 | 15 |
| 相关知识 | 客房清扫整理 | 30 | 25 | - |
| | 客房杀菌消毒 | 15 | - | - |
| | 客房对客服务 | 30 | 30 | 30 |
| | 客房布置 | - | - | 20 |
| | 客用品管理 | - | 20 | - |
| | 客房楼面管理 | - | - | 30 |
| 合计 | | 100 | 100 | 100 |

4.2 技能操作

| 项目 | | 初级 (%) | 中级 (%) | 高级 (%) |
|------|--------|--------|--------|--------|
| 相关知识 | 客房清扫整理 | 40 | 40 | - |
| | 客房杀菌消毒 | 20 | - | - |
| | 客房对客服务 | 40 | 40 | 30 |
| | 客房布置 | - | - | 30 |
| | 客用品管理 | - | 20 | - |
| | 客房楼面管理 | - | - | 40 |
| 合计 | | 100 | 100 | 100 |